



PROCON
CRICIÚMA

Rua João Pessoa, 143 - Centro - Criciúma - SC

Fone: 433-6402 / 445-8522

procon.pmc@criciuma.sc.gov.br

Biblioteca - Ministério da Justiça

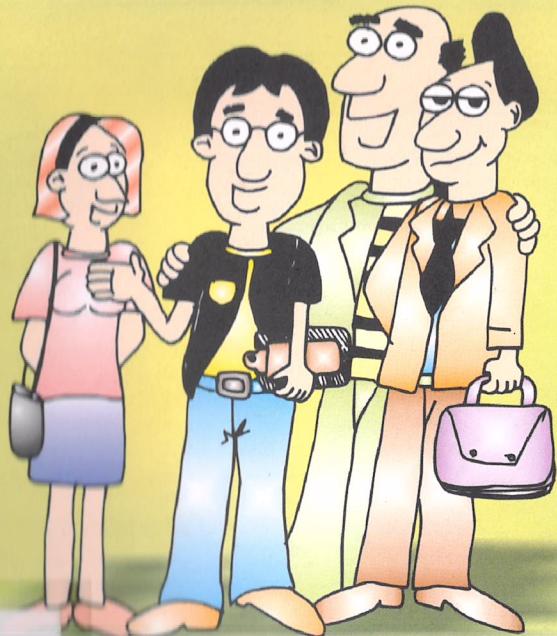


MJU00053605D10

MINISTÉRIO DA JUSTIÇA
SECRETARIA DE DIREITO
ECONÔMICO

CONSELHO FEDERAL
GESTOR DO FUNDO
DE DEFESA DOS
DIREITOS DIFUSOS

**Consumidor Consciente
não sai prejudicado**



F
339.47
B823C
DEP. LEGAL



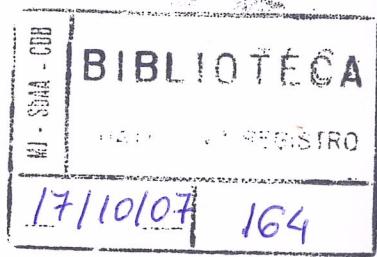
Prefeitura Municipal
de Criciúma



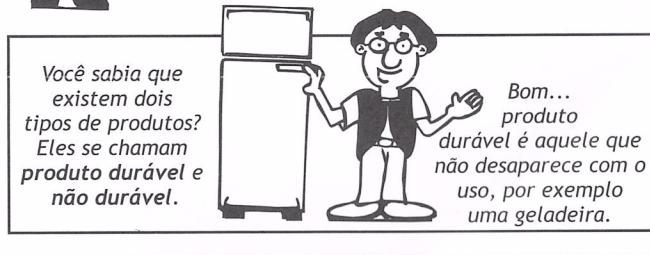
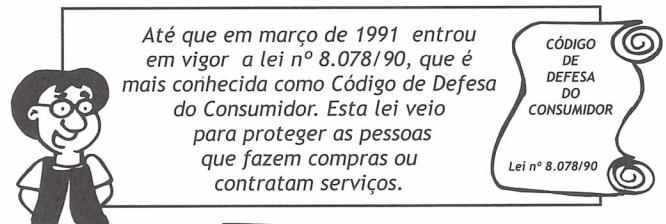
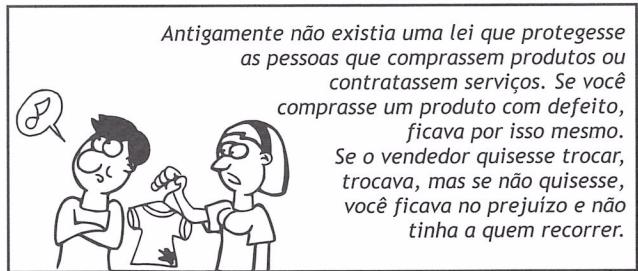
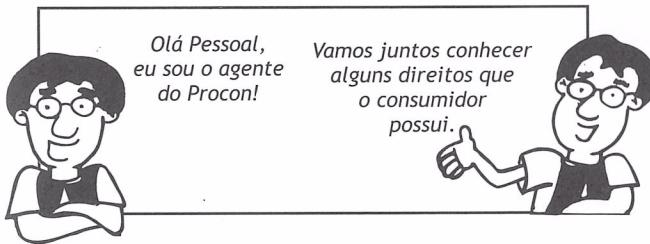
Governo do
BRASIL

MINISTÉRIO DA JUSTIÇA
SECRETARIA DE DIREITO
ECONÔMICO

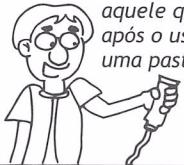
CONSELHO FEDERAL
GESTOR DO FUNDO
DE DEFESA DOS
DIREITOS DIFUSOS



€ 339.470
B823C 17
DEP. LEGAL 69
8



Produto não durável é aquele que acaba após o uso: os alimentos, uma pasta de dentes...



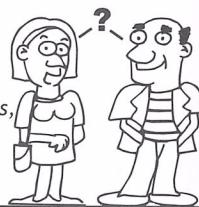
Há também o serviço durável, como a pintura ou construção de uma casa.



E o serviço não durável que acaba depressa, como serviços de jardinagem, faxina.



Você sabe o que é um consumidor? É qualquer pessoa que compra produtos ou que contrata um serviço, para satisfazer suas necessidades pessoais ou familiares.



Os fornecedores podem ser pessoas, empresas públicas ou particulares, nacionais ou estrangeiras, que oferecem produtos ou serviços para os consumidores.



E Serviço Público? Você sabe o que é? É todo aquele prestado pela administração pública.



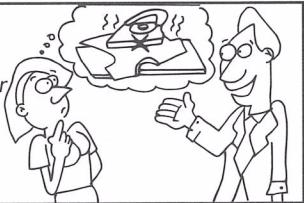
São serviços de saúde, educação, transporte coletivo, água, luz, esgoto, limpeza pública, asfalto...

Vamos conhecer alguns...

DIREITOS BÁSICOS DO CONSUMIDOR

PROTEÇÃO DA VIDA E DA SAÚDE

Antes de comprar produtos ou utilizar um serviços você deve ser avisado pelo fornecedor, dos possíveis riscos que podem oferecer a sua saúde ou segurança.



INFORMAÇÃO

Todo produto deve trazer informações claras sobre sua quantidade, peso, composição, preços, riscos que apresenta e sobre o modo de utilizá-lo.



LIBERDADE DE ESCOLHA DE PRODUTO

Você tem todo o direito de escolher o produto e o serviço.



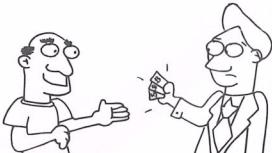
PROTEÇÃO CONTRA PUBLICIDADE ENGANOSA

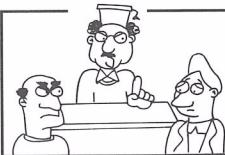
O consumidor tem o direito de exigir que tudo o que for anunciado seja cumprido.



INDENIZAÇÃO

Quando for prejudicado o consumidor tem o direito de ser indenizado por quem lhe vendeu o produto ou lhe prestou o serviço, inclusive por danos morais.





ACESSO A JUSTIÇA

O consumidor que tiver os seus direitos violados podem recorrer à Justiça e pedir ao juiz que determine ao fornecedor que eles sejam respeitados.



FACILITAÇÃO DA DEFESA DOS SEUS DIREITOS

O Código de Defesa do Consumidor facilitou a defesa dos direitos do Consumidor, permitindo até mesmo que em certos casos seja invertido ônus de provar os fatos.



QUALIDADE DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Existem normas no Código de Defesa do Consumidor que asseguram a prestação de serviços públicos de qualidade, assim como o bom atendimento do consumidor pelos órgãos públicos ou empresas concessionárias desses serviços.



O Objetivo do Código de Defesa do Consumidor é que os fornecedores não deixem de fazer o seu papel, cumprir suas regras e com isso possam oferecer aos consumidores produtos e serviços de qualidade, sem riscos para a saúde e segurança.



Você sabe o que quer dizer a sigla SNDC?

SNDC é o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, vários órgãos fazem parte deste sistema.

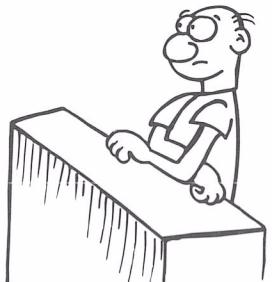
Vamos conhecer os órgãos que fazem parte do SNDC, são eles:

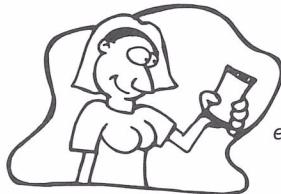


os Procons e similares nos Estados e Municípios; a Vigilância Sanitária e Agropecuária; o Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade (INMETRO) e os Institutos de Pesos e Medidas (IPEM); os Juizados Especiais, além da Justiça Comum; as Promotorias da Justiça, órgãos do Ministério Público; as Delegacias de Polícia especializadas; as Entidades Civis de Defesa do Consumidor; a Embratur; a SUSEP.

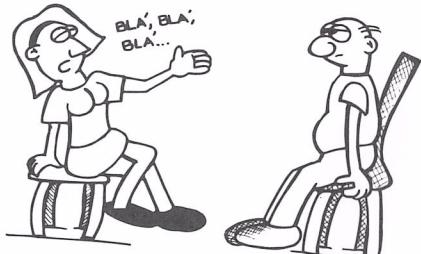
COMO E ONDE RECLAMAR

Muitas empresas já possuem o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC), que atende às reclamações e procuram resolver o problema.





Você pode encontrar o telefone da SAC nas embalagens de qualquer produto.



Quando for reclamar conte em detalhe tudo o que aconteceu, para ajudar a resolver seu problema. Leve a nota fiscal, pedidos, certificados de garantia, contratos, recibos e outros documentos que tiver.

COMO RECORRER

Para receber orientação ou fazer uma reclamação, telefone para o PROCON no número 445.8522 433.6402 ou vá pessoalmente ao órgão.



Sempre que fizer uma reclamação, forneça seus dados pessoais (nome, telefone, endereço, etc.) Se não fornecer estes dados a reclamação não poderá ser encaminhada. Reclamações anônimas não serão aceitas. Você deve ter também os dados do fornecedor: nome, telefone e endereço.



Os outros documentos necessários para resolver seu problema são a nota fiscal, recibo, pedido, contrato e detalhes sobre o produto ou o serviço reclamado, além de cópias dos documentos pessoais. Guarde com você os originais dos documentos de compra do produto ou do pagamento do serviço por 5 anos.

Depois de reclamar guarde com você a prova de sua reclamação: protocolo, código da reclamação, etc. Não se esqueça de anotar o nome e o cargo da pessoa que o atendeu. Guarde sempre a nota fiscal dos produtos que você comprou e os recibos dos valores que pagou em caso de prestação de serviços. Só com estes documentos você pode reclamar, por exemplo, de um produto com defeito ou de um serviço malfeito.





Recorra a um órgão de proteção ao consumidor. Se você não resolver seu problema com o fornecedor do produto ou serviço, procure o PROCON. Existem Procons em todas as capitais e em diversas cidades do interior.



Os Procons ajudam você a resolver seu problema tentando um acordo. Atendem os consumidores com problemas nas áreas de alimentos, assuntos financeiros, habitação, educação, produtos, saúde e serviços.



O Código de Defesa do Consumidor protege o consumidor e orienta o empresário.

Todos ganham se as relações de consumo forem respeitadas.

Lembre-se:
**CONSUMIDOR CONSCIENTE
NÃO SAI PREJUDICADO**



MINISTÉRIO DA JUSTIÇA
SECRETARIA DE DIREITO
ECONÔMICO

CONSELHO FEDERAL
GESTOR DO FUNDO
DE DEFESA DOS
DIREITOS DIFUSOS

Ficha Técnica

Coordenadoria Municipal de Defesa do Consumidor e da Cidadania

Procon - Prefeitura Municipal de Criciúma

Projeto

Consumidor Consciente

Redação e Supervisão Pedagógica

Isac Recco do Nascimento

Cartum

Izabel Duarte

Coordenação Técnica e Operacional

Dra. Rita de Cássia Paganí de Oliveira

Referências Bibliográficas

Código de Defesa do Consumidor
Cartilha do Consumidor/Ministério da Justiça